

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai bagaimana kinerja PT Perkebunan Nusantara IX (PTPN IX) dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Pengumpulan data primer diperoleh dengan menggunakan beberapa data perusahaan yang berkaitan dengan alat uji pada tahun berjalan dan penyebaran kuesioner untuk mengukur kepuasan Pelanggan maupun karyawan. Populasinya adalah seluruh karyawan dan pelanggan PTPN IX, sedangkan sampel yang diambil masing-masing adalah 32 responden untuk pelanggan dan 99 responden untuk karyawan. Data sekunder diperoleh dari laporan keuangan PTPN IX periode tahun 2008, 2009, 2010.

Dari hasil penilaian yang telah dilakukan diketahui bahwa kinerja PTPN IX secara keseluruhan sudah cukup baik. Kesimpulan yang dapat diambil melalui analisis yang sudah dilakukan adalah bahwa pentingnya metode *balanced scorecard* di implementasikan di kantor PTPN IX untuk membantu melakukan kinerja secara lebih komperhensif dan akurat. Hasil pengukuran kinerja yang akurat sangat penting bagi manajemen, baik dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, dan pengendalian.

Kata kunci: penilaian kinerja, pt perkebunan nusantara ix, *balanced scorecard*